

# Regulamin Świadczenia Usług Orange Freedom Pro/Internet dla Firm Pro

obowiązujący od dnia 1 grudnia 2008 r.



Regulamin uwzględnia zmiany wprowadzone od dnia 29 października 2010 r.  
W odniesieniu do Abonentów, którzy zawarli umowę przed tym dniem, zmieniony regulamin obowiązuje od dnia 19 stycznia 2011 r.

## ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług Orange Freedom Pro/Internet dla Firm Pro (dalej Usługa) przez Spółkę pod firmą Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej „Operator”) wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000006107, o kapitale zakładowym 2.690.501.964,00 PLN, (NIP 527-020-68-72), z siedzibą w Warszawie.

### § 2

Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

### § 3

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. "Abonent" – osoba, na rzecz której świadczona jest Usługa na podstawie Umowy;
2. "autoryzacja Abonenta" - potwierdzenie przez Operatora tożsamości Abonenta;
3. „autoryzacja Usługi” - weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z dostępu do sieci Internet na podstawie podanego Loginu i Hasła;
4. „BRAS” – (ang. Broadband Remote Access Server) - serwer zdalnego dostępu do usług szerokopasmowych;
5. CDMA – (ang. Code Division Multiplexing Access) technologia w której Operator świadczy Usługę;
6. "Cennik" - zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w ramach Usługi oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
7. "depozyt" - określona w Umowie kwota złożona na nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora, która w indywidualnych przypadkach może być warunkiem uzyskania przez Abonenta dostępu do Usługi, bądź podwyższenia przyznanego limitu należności, stanowiąca zabezpieczenie ewentualnej niewypłacalności Abonenta lub braku uregulowania wymagalnej wierzytelności;
8. "dzień upływu okresu wypowiedzenia" – przedział czasu obejmujący 24 godziny oznaczający dzień kalendarzowy, który jest ostatnim dniem obowiązywania Umowy;
9. „Hasło” – wskazany na Umowie ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi i Operatorowi oraz ewentualnie podmiotom działającym na zlecenie Operatora w procesie świadczenia Usługi, konieczny do dokonania autoryzacji Usługi;
10. "karta RUI-M" - stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, a w niektórych przypadkach także z limitem jednostek taryfowych, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty RUI-M, umożliwiającą dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane mogą być: numer abonencki, osobisty numer identyfikacyjny - PIN i kod odblokowujący – PUK;
11. „Klient” – osoba fizyczna lub prawna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi;
12. "kaucja" - kwota, która na żądanie Operatora, w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego limitu należności, ma być niezwłocznie wpłacona przez Abonenta, z przeznaczeniem na częściowe pokrycie należności za zrealizowane na rzecz Abonenta usługi;
13. "kod abonencki" - ciąg cyfr, nie mniej niż 4 i nie więcej niż 8, pierwotny lub własny, umożliwiający autoryzację Abonenta dostępną wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia Usługi, umożliwiający dokonywanie zleceń jednorazowych i zleceń stałych;
14. „konto abonenckie” - konto w systemie rozliczeniowym operatora o niepowtarzalnym numerze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta, na którym, w zależności od dyspozycji Abonenta, może być rozliczanych wiele kontraktów z tytułu jednej lub wielu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
15. „kontrakt” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej między Abonentem a Operatorem;
16. "limit należności” – określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do podjęcia następujących działań: żądanie wpłaty kaucji, a w przypadku braku wpłaty kaucji – ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi;
17. „Login” – wskazany na Umowie ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania Autoryzacji;
18. „lokalizacja zakończenia sieci” – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie;
19. "okres rozliczeniowy" - okres, za który dokonywane są na koncie abonenckim rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora w rachunku dniach miesiący kalendarzowych;
20. "Operator” – Polska Telefonia Komórkowa – Centertel Sp. z o.o.;
21. „Opcja” – wariant Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonymi w Cenniku;
22. "rachunek telefoniczny" - dokument księgowy, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne lub inne, wystawiany w ramach jednego konta abonenckiego;
23. „Regulamin” – niniejszy „Regulamin Świadczenia usług Orange Freedom Pro/Internet dla Firm Pro”;
24. "salon Orange" - odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);
25. "salon partner Orange" - odpowiednio oznaczony punkt sprzedaży, zajmujący się sprzedażą Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, prowadzony przez podmiot działający na zlecenie Operatora, z wyłączeniem stoisk handlowych j znajdujących się w lokalach, w których sprzedaż Usługi oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora nie stanowi działalności podstawowej (np. hipermarketach, stacjach benzynowych, kioskach ulicznych);



26. „sieć Orange CDMA” -sieć telekomunikacyjną CDMA, której operatorem jest Polska Telefonia Komórkowa Centertel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Skierniewicka 10a, 01-230 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000006107, o kapitale zakładowym 2.690.501.964,00 PLN, nr NIP 527-020-68-72. Pojęcie „sieć Orange” nie obejmuje jednak usług telekomunikacyjnych świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w oparciu o sieć telekomunikacyjną Operatora (operatorzy wirtualni), w szczególności połączeń z lub na numery abonenckie użytkowników usług takich operatorów wirtualnych lub na numery, na których tacy operatorzy wirtualni świadczą swoje usługi.
27. "szczególne warunki oferty" - dodatkowe wymagania, od spełnienia, których uzależniona jest możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi na warunkach preferencyjnych;
28. „Umowa” – Umowa o świadczenie usługi Orange Freedom Pro lub odpowiednio Umowa o świadczenie usługi Internet dla Firm Pro;
29. „Usługa” – usługa Orange Freedom Pro albo odpowiednio usługa Internet dla Firm Pro tj. usługa telekomunikacyjna stacjonarnego dostępu do sieci Internet, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona w oparciu o dostęp radiowy w przy wykorzystaniu sieci Orange CDMA na zasadach określonych w Regulaminie, usługa Orange Freedom Pro przeznaczona jest dla konsumentów, usługa Internet dla Firm Pro przeznaczona jest dla przedsiębiorców i podmiotów nie będących konsumentami posiadających numer REGON;
30. „Usługa dodana” – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
31. „usługi telekomunikacyjne” – usługi w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, świadczone Abonentom przez Operatora;
32. „wysokość ulgi przyznanej abonentowi” – kwota stanowiąca sumę opustów udzielonych abonentowi na dzień zawarcia umowy, wyrażająca się w różnicy pomiędzy ceną podstawową usługi telekomunikacyjnej lub towaru zakupionego przez Abonenta w związku z zawarciem umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez Operatora abonentowi. Opust może dotyczyć w szczególności: opłaty aktywacyjnej, należnych opłat abonentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanych Abonentowi zniżek na usługi telekomunikacyjne.
33. "wymagalna wierzytelność" - należność za Usługę nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku;
34. "zlecenie jednorazowe" - dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia Usługi, dotycząca wywołania zdarzenia, które wystąpi jeden raz w dającym się przewidzieć momencie, ale jego skutki mogą trwać przez czas nieograniczony;
35. "zlecenie stałe" - dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia Usługi, dotycząca zainicjowania zdarzenia, którego powtarzalne skutki będą występowały cyklicznie aż do odwołania lub zmiany dyspozycji;
36. „Zestaw instalacyjny” – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi, dostarczany przez Operatora.

#### § 4

##### Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową Usługi, w ramach której Abonenci mają możliwość:
  - 1) całodobowego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta,
  - 2) korzystania w godzinach pracy salonów Orange i salonów partner Orange z usług stanowisk obsługi.
2. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Orange Biuro Obsługi Klienta.
3. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu abonenckiego, a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią.
4. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
  - 1) przygotowanie warunków technicznych do świadczenia Usługi,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu dokonany przez Abonenta, obejmującą zdalną pomoc w instalacji Zestawu instalacyjnego, konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,
  - 3) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
  - 4) usuwanie awarii.
5. Orange Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów w zakresie:
  - 1) udzielania informacji o Usłudze,
  - 2) pomocy w wyborze Opcji Usługi i Zestawu instalacyjnego, odpowiadających wymogom Klienta,
  - 3) obsługi Abonenta na odległość w zakresie przyjmowania i realizacji zleceń na Usługę świadczoną w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Operatora, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej lub złożenia pisemnej dyspozycji,
  - 4) przyjmowania zgłoszeń usterek i awarii,
  - 5) przyjmowania reklamacji,
6. Opłaty za korzystanie z usług Orange Biura Obsługi Klienta są określone w Cenniku.

#### § 5

1. Wysokość opłat za Usługę i szczegółowe zasady ich naliczania określa Cennik.
2. Regulamin wraz z Cennikiem jest dostępny w Orange Biurze Obsługi Klienta, w salonach Orange i salonach partner Orange oraz na stronie internetowej Operatora.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

#### § 6

##### Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, braku możliwości technicznych nie powodowanych przyczynami leżącymi po stronie Operatora, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu lub szczególnych warunków oferty.
2. Podana na Umowie opcja prędkości przesyłu danych oznacza prędkość maksymalną osiąganą przy idealnych warunkach technicznych. Rzeczywiście osiągnięta prędkość może być niższa i zależy od warunków technicznych, takich jak: aktualne obciążenie danej stacji

nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalna prędkość obsługiwana przez terminal oraz warunki atmosferyczne, a także przepustowość Internetu zależna od występującego ruchu. Operator zastrzega możliwość wprowadzenia limitu przesyłu danych, który obowiązywać będzie po przekroczeniu przez Abonenta określonego progu przesyłu danych w danym okresie rozliczeniowym. Po przekroczeniu progu przesyłu danych prędkość podana w umowie zostanie ograniczona. Wysokości limitu przesyłu danych oraz maksymalna prędkość przesyłu dostępna po przekroczeniu limitu określona jest szczegółowo w warunkach danej oferty z której korzysta Abonent.

3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
4. W wypadku określonym w ust. 1 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z Usługi.
5. Niezależnie od odszkodowania, ustalonego zgodnie z § 6 ust. 4, Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku, gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
- 5a. Wyплаты odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 oraz zwrotu opłaty wniesionej za nie wykonane świadczenie, o której mowa w ust. 5, Operator dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dnia od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.
6. Jeżeli szkoda jest następstwem czynu niedozwolonego, Operator ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów kodeksu cywilnego.
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
  - 1) treści i dane przekazywane przez Abonenta i osoby korzystające z Usługi,
  - 2) szkody wyrządzone stronie trzeciej przez Abonenta i osoby korzystające z Usługi,
  - 3) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - 4) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
  - 5) szkody poniesione przez Abonenta w związku z niemożnością korzystania z Usługi w zakresie przekraczającym odpowiedzialność Operatora, o której mowa w ust. 1 i ust. 4,
  - 6) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu, który nie został dostarczony przez Operatora,
  - 7) następstwa udostępnienia przez Abonenta Loginu lub Hasła osobom trzecim.
9. Operator nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie modemów Abonentom, którzy korzystają z modemu niedostarczonego przez Operatora.
10. Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe), wymagającego ponownej autoryzacji Usługi.
11. PTK Centertel sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niekompatybilność oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta z oprogramowaniem dostarczonym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem zakupionym przez Abonenta służącym do korzystania z Usługi.

## § 7

### Tajemnica telekomunikacyjna

Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator doloży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

## § 8

### Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych uzyskanych od Abonenta.
2. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania Umowy oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych.
3. Operator ma prawo do przekazania danych osobowych zamawiającego usługę na rzecz podmiotów z nim współpracujących na zasadach określonych w art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, w celu realizacji i świadczenia Usługi.

## ROZDZIAŁ II

### ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI ABONENTOM

#### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

## § 9

1. Operator świadczy Usługę Abonentom wyłącznie na podstawie Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Umowie w Regulaminie, i Cenniku oraz ewentualnie w dodatkowych warunkach i regulaminach poszczególnych ofert, usług lub promocji, z których korzysta Abonent, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania oraz uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego dostarczonego przez Operatora.
3. W ramach Usługi Abonent otrzymuje konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie) i zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem usługi Multi Box oferowanej w sieci Orange w wariantcie Multi Box Gold. Adres poczty elektronicznej przyznany w ramach Usługi będzie wykorzystywany przez Operatora do celów związanych ze świadczeniem Usługi i innych usług telekomunikacyjnych.
4. Abonent zobowiązuje się dolożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Loginu i Hasła, a także nie udostępniać ich osobom trzecim. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania Loginu i Hasła przez osoby trzecie. Powyższe nie dotyczy

jednak sytuacji, w której osoba trzecia weszła w posiadanie Loginu i Hasła Abonenta, mimo dolożenia przez Abonenta należytej staranności w celu zabezpieczenia Loginu i Hasła, a Abonent niezwłocznie poinformował Operatora zgodnie z ust. 5.

5. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym wejściu w posiadanie jego Loginu lub Hasła przez osobę trzecią, a także o samym podejrzeniu wejścia przez osobę trzecią w posiadanie Loginu lub Hasła.

## ZAKRES USŁUGI DLA ABONENTÓW § 10

1. Operator świadczy Usługę radiowego stacjonarnego dostępu do sieci Internet w technologii CDMA. Operator w oparciu o Usługę świadczyć może usługi dodatkowe. Zakres usług dodatkowych określony jest szczegółowo w warunkach i regulaminach danej oferty, usługi lub promocji, z której korzysta Abonent.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi za uprzednim wypowiedzeniem w formie pisemnej, trwającym co najmniej jeden miesiąc.
3. W przypadku podwyższenia cen Usługi Operator zobowiązuje się do pisemnego poinformowania Abonenta o planowanej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca.

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI ABONENTOM § 11

### Postanowienia ogólne

1. Z uwagi na uwarunkowania techniczne, oferta zawarcia Umowy skierowana jest wyłącznie do Klienta, co do którego istnieje techniczna możliwość świadczenia Usługi. Techniczna możliwość świadczenia Usługi istnieje wtedy, gdy proponowana przez Klienta lokalizacja zakończenia sieci znajduje się w zasięgu sieci telekomunikacyjnej CDMA Operatora. Klient wyrażający zainteresowanie zawarciem umowy uprawniony jest do otrzymania informacji o istnieniu technicznej możliwości świadczenia Usługi poprzez kontakt z Orange Biurem Obsługi Klienta lub skorzystania w godzinach pracy salonów Orange i salonów partner Orange z usług stanowisk obsługi. Orientacyjna mapa zasięgu sieci telekomunikacyjnej CDMA Operatora dostępna jest na stronie internetowej Operatora [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
2. Klient, który wyraża wolę korzystania z Usługi, zawiera pisemną Umowę z Operatorem. Dla zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna, przy czym warunki poszczególnych ofert mogą dopuszczać zmiany umowy, w szczególności w zakresie wyboru usług dodatkowych i planów taryfowych, również w innej formie niż pisemna, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z Orange Biurem Obsługi Klienta lub składania dyspozycji zmian na stronach internetowych Operatora po dokonaniu autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego. W takim przypadku abonent otrzymywać będzie potwierdzenie dokonania zmian poprzez informację pisemną dołączoną do rachunku za okres rozliczeniowy, w którym zmiany były dokonane.
3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
4. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swojego miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska, adresu e-mail do korespondencji niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną, przy czym za zgodą Operatora zawiadomienie może mieć także inną formę, pod warunkiem autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.
5. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w ust. 4 niniejszego paragrafu.
6. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w ust. 4 lub 5 niniejszego paragrafu, Operator może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi.
7. (usunięty)

## § 12

### Warunki zawarcia Umowy

1. W celu zawarcia umowy Klient zobowiązany jest do wskazania lokalizacji zakończenia sieci, w której istnieje potwierdzona przez Operatora techniczna możliwość świadczenia Usługi.
2. Abonent zobowiązany będzie do korzystania z Usługi jedynie we wskazanej lokalizacji zakończenia sieci, także wtedy gdy ze względu na uwarunkowania techniczne możliwe jest korzystanie ze świadczonej usługi poza miejscem stałej lokalizacji. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadkach, o których mowa w § 11 ust. 4 Regulaminu, Abonent ma prawo do zmiany wskazanej lokalizacji zakończenia sieci, jeżeli Operator wyrazi na to zgodę i spełniony zostanie wymóg, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
3. Umowa może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
4. Umowa może być zawarta jedynie po potwierdzeniu przez Operatora technicznych możliwości świadczenia Usługi we wskazanej przez Klienta lokalizacji zakończenia sieci.
5. Klient zobowiązuje się udokumentować dane, określone w ust. 3 niniejszego paragrafu, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
  - 1) w przypadku osób fizycznych:
    - a) dokumentu tożsamości oraz,
    - b) dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby.
  - 2) w przypadku innych osób: aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów przedstawiciela, tak jak w przypadku osób fizycznych.
6. Z okazywanych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator ma prawo sporządzić kserokopie lub odpisy.
7. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy jeżeli:
  - 1) okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub
  - 2) wymagają tego szczególne warunki oferty.
8. W przypadku ofert promocyjnych, Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z promocji możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta, za jego zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane złożeniem depozytu.
9. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy wymagane jest:
  - 1) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta wobec Operatora, oraz

- 2) spełnienie przez osobę zainteresowaną kontynuowaniem Umowy wszystkich warunków wymaganych przez Operatora do zawarcia Umowy.
10. Operator może uzależnić dostęp do Usługi osoby zainteresowanej przed zawarciem Umowy od:
  - 1) okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
  - 2) wiarygodności płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
11. W przypadku ofert promocyjnych Operator może uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia Umowy poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia Umowy określone przez niniejszy Regulamin i przepisy prawa.
12. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę depozytu lub kaucji w przypadku dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.
13. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - 1) braku technicznej możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
  - 2) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu Operatora lub informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności w sytuacji gdy Klient zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Operatora.

### § 13

#### Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi nie później niż w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy..

### § 14

#### Czas trwania umowy

1. Strony zawierają Umowę na czas nieokreślony lub określony, począwszy od dnia jej podpisania przez strony.
2. Umowa zawarta na czas określony przekształca się, po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złożył dyspozycję nieprzedłużania Umowy ponad okres, na jaki została zawarta. Dyspozycja taka musi być złożona z zachowaniem formy pisemnej i z wyprzedzeniem odpowiadającym co najmniej jednemu pełnemu okresowi rozliczeniowemu.

### § 15

#### Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
  - 1) jednorazowe - związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia;
  - 2) pozostałe - naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodne z Cennikiem obowiązującym Abonenta w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za następny okres rozliczeniowy, chyba że Operator za zgodą Abonenta ustali inny sposób pobierania opłaty abonamentowej.
3. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia poinformowania Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usługi zgodnie z § 13 ust. 1.

### § 16

#### Rachunki

1. Opłaty za świadczenie Usługi określone są w rachunku wystawianym przez Operatora.
2. W rachunku Operator ustala okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za Usługę.
  - 1) Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem pkt 2 z wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy rachunek,
  - 2) Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Abonenta, możliwości wystawiania Abonentowi rachunku częściej niż raz w miesiącu.
3. Rachunki w formie papierowej doręczane są wyłącznie na terenie Polski listem zwykłym.
4. Operator może, za zgodą Abonenta, odstąpić od doręczania Abonentowi rachunków w formie papierowej.
5. Rachunki mogą być również dostarczane Abonentom w inny uzgodniony z nimi sposób.
6. W przypadku nieotrzymania rachunku za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.

### § 17

#### Sposób płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku na wskazany w nim rachunek bankowy Operatora, bądź poprzez wpłatę pieniężną w punkcie kasowym wskazanym przez Operatora, w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin. W przypadku, gdy Abonent nie otrzymał rachunku i niezwłocznie zgłosił ten fakt Operatorowi zgodnie z §16 ust. 6, powyższy termin liczony jest od daty powiadomienia Abonenta przez Operatora (telefonicznie, SMSem lub w innej formie) o wysokości kwoty do zapłaty.
2. Za dzień dokonania zapłaty rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora lub dzień wpłaty pieniężnej w punkcie kasowym Operatora.
3. Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek, zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w § 19 ust. 9.
4. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek za zwłokę, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku.

5. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
6. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku lub innym dokumencie.

### § 18 Odpowiedzialność Abonenta

1. W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:
  - 1) niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie Loginu, Hasła, kodu abonenckiego lub uzyskaniu przez osoby trzecie dostępu do tych informacji,
  - 2) do ochrony oraz niedostępiania swojego Loginu, Hasła i kodu abonenckiego osobom trzecim,
  - 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - 4) nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalizacją zakończenia sieci,
  - 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
  - 6) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
  - 7) przestrzegać przepisów prawa, Umowy oraz regulaminów, a w szczególności nie rozsyłać wirusów, niezamówionych informacji, nie podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania osób trzecich,
  - 8) nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usługi przez innych użytkowników lub inne sieci.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego Loginem lub Hasłem. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia Loginu i Hasła, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego Loginu i Hasła, o czym Abonent niezwłocznie powiadomił Operatora.
3. Abonent zobowiązuje się chronić Login i Hasło oraz niezwłocznie poinformować Operatora o ich zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób. Operator po przyjęciu tej informacji niezwłocznie dokona zmiany hasła na wskazane przez Abonenta uniemożliwiając w ten sposób korzystanie z Usługi świadczonej przez Operatora osobom nieuprawnionym, nie przerywając naliczania abonamentu.
4. usunięty
5. Za opłaty i zmiany wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionego, skradzionego lub utraconego w inny sposób kodu abonenckiego, Loginu lub Hasła do momentu poinformowania Operatora wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

### § 19 Wypowiedzenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Operator może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez odszkodowania w razie:
  - 1) (usunięty)
  - 2) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego (w granicach dopuszczalnych przez ustawę – prawo upadłościowe i naprawcze) lub egzekucyjnego,
  - 3) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług,
3. Operator zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych, bez prawa do odszkodowania oraz bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta w przypadkach rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu, działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług telekomunikacyjnych Operatora niezgodnie z prawem lub umową, a w szczególności:
  - 1) korzystania przez Abonenta z Usługi poza lokalizacją zakończenia sieci, wskazaną w Umowie,
  - 2) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez dopełnienia wymagań określonych w § 12 ust. 9;
  - 3) świadomego podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - 4) wykorzystywania numerów abonenckich aktywowanych w sieci Operatora do kierowania do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub do kierowania ruchu telekomunikacyjnego w ramach sieci Operatora za pomocą adaptera bez zgody Operatora;
  - 5) udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora.
4. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, trwającego co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.
5. Wypowiedzenie przez Operatora następuje za pisemnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres właściwy dla korespondencji.
6. Abonent może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, ze skutkiem prawnym nie wcześniej niż na koniec następnego okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Orange Biuro Obsługi Klienta otrzymało pismo Abonenta o wypowiedzeniu Umowy z zastrzeżeniem § 19 ust 7 i 8.
7. Umowy zawarte na czas określony mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązywania.
8. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu określonego w umowie, z której zawarciem wiązało się przyznanie Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony do żądania zapłaty przez Abonenta roszczenia w wysokości przyznanej ulgi określonej w umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zwarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Żądanie zapłaty roszczenia nie dotyczy przypadków, w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem umowy.

9. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem od dnia, w którym Orange Biuro Obsługi Klienta otrzymało pismo Abonenta o wypowiedzeniu Umowy w przypadku wystąpienia potwierdzonych przez Operatora problemów technicznych w świadczeniu Usługi we wskazanej w Umowie Lokalizacji zakończenia sieci. Prawo do wypowiedzenia Umowy przysługuje Abonentowi, jeżeli zawiadomi on Operatora o wystąpieniu problemu technicznego w korzystaniu z Usługi, a Operator po potwierdzeniu istnienia wskazanego problemu nie usunie go niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od zawiadomienia. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy nie będzie miał zastosowania § 19 ust. 8 Regulaminu.
10. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie 30 dni kalendarzowych od daty płatności wskazanej w rachunku telefonicznym, Operator ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta rozliczanych w ramach jednego wspólnego konta abonenckiego lub wypowiedzieć wszystkie umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych rozliczane w ramach wspólnego jednego konta abonenckiego, ze skutkiem natychmiastowym, bez prawa do odszkodowania ze strony Operatora z tytułu jednostronnego wypowiedzenia umowy, pod warunkiem uprzedniego dodatkowego wezwania Abonenta do zapłaty wymaganych należności, takie wezwanie może nastąpić w każdej powszechnie przyjętej formie komunikacji takiej jak na przykład SMS, e-mail, forma pisemna, forma kontaktu telefonicznego itp.
11. Jeżeli łączna kwota zobowiązań Abonenta z tytułu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych przez Operatora przekracza w przypadku abonentów będących konsumentami kwotę 200 zł, a w przypadku abonentów będących przedsiębiorcami kwotę 500 zł i świadczenie jest wymagalne od co najmniej 60 dni, oraz upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez Operatora do Abonenta listem poleconym wezwania do zapłaty zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane zostaną udostępnione, Operator ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność.
12. Operator informuje, iż w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub Operatora, Operator może odmówić wyrażenia zgody na cofnięcie takiego wypowiedzenia i ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi w ramach wypowiedzianej Umowy. Ponowne świadczenie Usługi na rzecz Abonenta jest możliwe wyłącznie po zawarciu nowej Umowy w ramach aktualnie dostępnej oferty, a jeżeli wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta nastąpiło przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, również po uiszczeniu roszczenia, o którym mowa w ust. 8.
13. Operator może dochodzić wymagalnych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.
14. W dniu upływu okresu wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi usług telekomunikacyjnych.
15. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności na podstawie dostarczonego aktu zgonu Abonenta Operator zaprzestaje świadczenia Usługi.

**ROZDZIAŁ IV**  
**TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**  
**§ 20**

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie, zgodnie z §4 ust. 5 oraz pisemnie (osobiście, pocztą, faksem lub e-mailem) w każdej jednostce organizacyjnej Operatora oraz w każdym salonie Orange i salonie partnera Orange (punkty sprzedaży i obsługi). Obowiązek niezwłocznego przekazania zgłoszenia do Orange Biura Obsługi Klienta ciąży na przyjmującym zgłoszenie.
4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać co najmniej następujące dane:
  - 1) numer abonencki (konta), którego dotyczy reklamacja,
  - 2) imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
  - 3) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - 5) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty,
  - 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w pkt. 5,
  - 7) podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej,
  - 8) w przypadku przesłania zgłoszenia e-mailem zgodę na przetwarzanie przez Operatora adresu e-mail zgłaszającego.
5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt 1-4, lub 6-8, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej złożenia. W innych przypadkach złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
7. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty w całości rachunku telefonicznego.
9. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Orange Biura Obsługi Klienta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi).
10. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
11. Odpowiedź Operatora zawierać powinna jego stanowisko w przedmiocie reklamacji wraz z uzasadnieniem oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub przed stałym sądem polubownym przy Prezesie UKE.
12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, odpowiedź Operatora zawierać powinna określenie kwoty i terminu wypłaty odszkodowania albo zwrotu innej należności – stosownie do zawartego w reklamacji żądania.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź Operatora na reklamację powinna:
  - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**  
**§ 21**

1. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2008 r.